

PEDAGOGIA GENERALE

2012-2013

ENRICO MORO

STC SENIOR 02752

COMPETENZE

CONOSCENZE

IL SENSO

EMOZIONI

L'INTERVISTA

PEDAGOGIA

indice

AUTOANALISI

4

JOB SKILLS

6

AUTOREGOLAZIONE

8

MAPPA CONCETTUALE

10

RIFLETTENDO SUL SENSO

12

LE EMOZIONI

14

SENSO E TECNOLOGIE

16

STUDIO DI UN CASO

18

la parola 'competenza'

cos'è, quando c'è, perchè c'è, di cosa è fatta.

La competenza è quell'insieme di conoscenze, esperienze, capacità analitiche e capacità operative che rendono sé migliore di altri in un determinato ambito professionale.

La parola "competenza" viene prevalentemente utilizzata, in ambito lavorativo, per indicare le distinte, quando non ottime, capacità professionali di sé. Parliamo di competenza, o di persona competente, quando siamo alla ricerca di una figura professionale determinata e che possieda la capacità di risolvere un nostro problema o difficoltà.

Con la parola "competenza" intendiamo rappresentare un professionista che, nel proprio ambito operativo, emerga positivamente rispetto la maggior parte dei propri colleghi. Quindi un sé che sia costantemente aggiornato, preparato, capace, propositivo, risolutivo.

Molteplici sono gli elementi che formano la competenza di sé, e sono suddivisibili in 4 grandi aree tematiche:

1. L'insieme delle conoscenze teoriche e pratiche, non solo settoriali, che si acquisiscono nel corso della vita scolastica/formativa, affettiva/relazionale, lavorativa, sociale.
2. La capacità analitica e sintetica degli ostacoli professionali, dovuta agli studi specifici del settore di competenza e, in parte, ad una personale propensione a questo.
3. Le esperienze passate, nel campo applicativo come in altri, e le esperienze di vita, relazionale ed affettiva.
4. La capacità di progettare e praticare nuove soluzioni, o adattarne di già testate, ai problemi incontrati. In questa area troviamo aspetti come la creatività, la propensione al cambiamento, le possibilità di confronto, l'allenamento, la possibilità di sbagliare e ricominciare da capo, il continuo allenamento e aggiornamento.

- 4

*“la competenza
ci rende
migliore di altri”*

modelli di competenza attraverso il '900

la competenza non è una tabella!

Come possiamo notare, la competenza non è un'esclusiva del mondo professionale: in questo breve testo troviamo parole come sociale, relazionale, affettivo, personale, vita. Sono parole chiave nella formazione delle competenze poichè, come vedremo più avanti, un elemento chiave di questo argomento è l'autoregolazione che, come descritto dai modelli cognitivista e costruttivista, diviene fondamentale sia per superare quelle distanze cognitiva e formativa che separano allievo e maestro, sia per capire l'importanza di mantenere una visione globale sulla relazione tra tutti gli elementi della vita personale e professione.

Ciò che abbiamo appena letto, nasce da un intero secolo di studi scientifici, psicologici, sociologici, pedagogici e filosofici. Ma solo cent'anni fa, ai primi del '900, le teorie sulle competenze non erano così complesse: con la nascita della psicologia e, in particolare, del modello comportamentista, la definizione di competenza era molto semplice, in quanto si basava esclusivamente sull'osservazione delle azioni professionali, e quindi prendeva in considerazione il sapere (in termini teorici) e il saper fare (in termini pratici).

Nelle pagine seguenti vedremo due esempi di come, sulla base di questa matrice, chiamata Job/skills, si possa scomporre il lavoro in macro e micro azioni che, a loro volta, potrebbero essere scomposte ulteriormente. Sulla base di queste analisi, per molti decenni, si è formata la struttura formativa che aveva il compito di formare, appunto, le competenze.

5 -

COMPORTAMENTISTA

COGNITIVISTA

COSTRUTTIVISTICO
ECOLOGICO
SITUAZIONALE

ricerca e sviluppo: un lavoro, una passione

profilo: r&d manager.

Definizione: Responsabile per l'ufficio Ricerca e Sviluppo, ovvero Sviluppo, ingegnerizzazione e industrializzazione di nuovi prodotti, e ricerca di nuovi materiali e soluzioni tecniche;

Job	Skills
Sviluppo e progettazione di un nuovo prodotto	Ricezione e definizione linee guida; Analisi del mercato; Analisi dei competitors; Analisi dei costi; Progettazione.
Ingegnerizzazione di un nuovo prodotto	Analisi e verifiche sui materiali; Analisi dei costi; Verifiche tecniche/strutturali sui prototipi.
Industrializzazione di un nuovo prodotto	Stesura materiale informativo per i reparti produttivi interni ed esterni all'azienda; Stesura linee guide per la compilazione delle distinte base; Stesura materiale informativo per il reparto commerciale.

Diversi sono gli ingredienti che hanno contribuito alla formazione della mia professionalità. I più significativi sono quelli

1. Agonistici: oltre 15 anni di sport, il nuoto, che, praticato a livello agonistico fino all'età di vent'anni, mi ha dato la forza di non arrendermi mai, di imparare a lottare da solo, e soprattutto di ricordare che la gara, l'esame, la prova, o qualunque altra situazione di verifica che la vita ti offre, per essere superata a pieni voti deve essere preparata con sudore, rigore e costanza.

2. Formativi: oltre ai 5 anni di liceo scientifico, in cui ho potuto approfondire alcune materie tecniche appassionanti (disegno tecnico, matematica, fisica) utili per risolvere problemi pratici, ho studiato 2 anni progettazione del prodotto applicata alle carrozzerie dei veicoli da trasporto (Car Design).

3. Lavorativi: oltre 6 anni di lavoro in studi di progettazione di prodotto e architettonica, in cui mi sono confrontato con numerosi architetti e designers, aziende produttrici e uffici tecnici, artigiani e terzisti, dai quali ho imparato, quasi in ogni occasione, qualche

cosa che ha formato le mie conoscenze specifiche per la progettazione e produzione degli oggetti prodotti in serie.

4. Pratici: una passione per il "Fai da te", grazie alla quale ora sto ristrutturando una casa anni '70 (in cui vivo) in quasi tutte le sue parti; grazie a questo ho imparato l'arte del fare e dell'arrangiarsi, di risolvere i problemi in assenza di soluzioni semplici, economiche o preconfezionate.

5. Personali: l'amore per il verde, l'ecologia, l'ecosostenibilità ambientale, il mondo animale: una passione che mi permette di approfondire dei temi che mi consentono di progettare prodotti che, nei limiti imposti dal mercato, siano il meno impattanti possibile.

6. Relazionali: mia moglie, che mi sostiene e mi stima, e mi dà la forza di superare le difficoltà che, a volte, sembrano troppo grandi; un ingegnere, che ha seguito l'azienda per cui lavoro per circa 3 anni, e che mi ha insegnato a non fermarmi alla soluzione più semplice, ma cercare di approfondire ogni questione per trovare il modo migliore per fare ogni cosa.

un lavoro di gruppo con Bertato, Dante, Ghenda

profilo: il grafico.

Job	Skills
Ricevere il Brief	Ascoltare le esigenze e le problematiche del committente. Interpretare le aspettative del committente.
Redigere il copy Brief	Analizzare il committente [storia, mercati, prodotti/servizi, comunicazione attuale e passata, competitors, media utilizzati, Matrice di Boston, Analisi Swot (forze, debolezze, opportunità, minacce)]. Analizzare il prodotto/servizio oggetto della comunicazione. Analizzare il target group. Definire il budget di spesa.
Consegnare il copy Brief	Illustrare al cliente l'analisi. Verificare con il cliente il grado di condivisione del Brief. Definire eventuali accomodamenti.
Progettare la comunicazione	Scegliere i media da utilizzare. Pianificare tempi e costi. Ricerare i riferimenti storico-socio-culturali del contesto in cui si inserirà la nuova comunicazione. Definire i caratteri tipografici, tipologia iconografica, cromatismi, codici sonoro e filmico. Elaborare con l'utilizzo di software adeguati il layout/storyboard della bozza.
Verificare l'adeguatezza del progetto agli obiettivi	Presentare al cliente la bozza del progetto. Definire eventuali accomodamenti. Testare il progetto con una rappresentanza del target group.
Realizzare gli esecutivi	Acquisire diritti d'autore su materiali iconico, sonoro, filmico, testuale. Elaborazione esecutiva della comunicazione.
Consegnare il prodotto al cliente.	Consegnare il prodotto al committente. Raccogliere informazioni sul grado di soddisfazione. Emettere documentazione di sintesi dei costi.

L'EDITORIALE - PARTE SECONDA

unire i puntini

Analizzare la matrice job/skills di un profilo professionale può risultare importante per la selezione di un candidato, ma l'analisi di come si siano formate quelle competenze necessarie per svolgere quei singoli job, ci può rivelare molto di più sulla persona. Per trovare ed elen-

care gli ingredienti della pagina precedente, ho dovuto analizzare in termini ampi tutte quelle situazioni esperienziali della mia vita che mi hanno portato a sviluppare determinate conoscenze che, nell'applicazione quotidiana dei compiti di vita, sono diventate competenze.

università vs. lavoro o lavoro vs. competenze?

gioia, sofferenza, gioia, sorpresa, gioia, paura, gioia...

Considero per questo esercizio una situazione che da un lato ha notevolmente cambiato la mia vita, e dall'altro è stata ed è tuttora ricca di situazioni che richiedono un costante esercizio di autoregolazione: **l'iscrizione all'università.**

E' una situazione che trova le sue origini tredici anni fa, quando iniziai a lavorare. In seguito alle prime soddisfazioni lavorative come designer di prodotti industriali, proprio il contatto con il mondo del lavoro mi stimolò nella ricerca di una formazione più qualificante sotto l'aspetto delle mie competenze professionali. Nei primi anni di lavoro non potevo permettermi l'iscrizione ad un corso impegnativo come quello universitario, soprattutto per questioni economiche. Otto anni fa acquistai la mia prima casa, e le condizioni economiche peggiorarono; le motivazioni, però, aumentarono, e così cercai comunque un corso

firmi l'iscrizione. A quel punto non rimaneva che comunicare al titolare dell'azienda per cui lavoro che avrei necessitato di tutti i venerdì per i successivi tre anni (o forse cinque).

Aspettai diversi mesi, fino a pochi giorni prima dell'inizio delle lezioni, aspettando la notizia che il corso sarebbe effettivamente partito (mancava sempre qualche iscritto per il numero minimo!). Una volta ricevuta la conferma dalla segreteria, mi dovetti confrontare con la situazione che più temevo: parlare con il titolare. Un dubbio su tutti mi tormentava: e se LUI mi avesse risposto NO? Tremando, entrai nel suo ufficio, e chiesi 5 minuti del suo tempo. Gli ricordai della mia costante voglia di crescere professionalmente (in particolare ricordai i due brevi corsi che lui stesso mi pagò), e, forse, gli feci capire che volevo "di più". Forse sospettò che mi volessi licenziare (vedevo molta preoccupazione nei suoi occhi). Quando arrivai al dunque e parlai dell'università, ma soprattutto quando chiesi "solo" i venerdì liberi per i successivi tre anni, lo vidi rasserenarsi, al punto che (complice anche un calo di lavoro in quegli stessi mesi) acconsentì alle mie richieste.

Superato questo scoglio, tutto filò liscio come l'olio. Trovai una classe meravigliosa, un corso motivante, insegnanti molto competenti. La decisione presa mi aveva catapultato in una situazione che aspettavo da tempo e, adesso che ci sono immerso, so che è stata una decisione giusta. Sono così iniziate nuove sfide, che hanno richiesto un'infinità di decisioni successive:

Domande: quali esami fare alla fine del primo semestre? Sarò abbastanza preparato?

Risposte: Facciamoli tutti, e poi vediamo come andrà. **Conseguenze:** Li ho fatti tutti, e tutti sono andati molto bene.

D: Come trovare tempo da dedicare allo studio?

R: Sfruttare la pausa pranzo, poi una o due ore la sera, il venerdì sera a Verona, la domenica.

- 8

il cambiamento e l'autoregolazione

I modelli costruttivista e cognitivista hanno portato alla luce una nozione fondamentale nello sviluppo delle competenze: l'autoregolazione. In queste pagine vi è un esempio di come l'autoregolazione abbia agito, nel corso di diversi anni, nel consentirmi l'iscrizione all'università, e di apportare dei cambiamenti tali da raggiungere un primo obiettivo. Ogni situazione, opportunamente elaborata cognitivamente, può portare a cambiare i propri comportamenti.

Nelle pagine seguenti vedremo un'esempio della complessità di una materia come tante: la pubblicità. Per fare questo mi sono avvalso della tecnica della **mappa concettuale**, utile a rappresentare graficamente gli intrecci/relazioni dei vari elementi che la compongono. Grazie a questo semplice esercizio, ci si può rendere conto di come **ogni elemento sia in relazione** con gli altri, nella vita professionale, così come in quella personale.

9 -

*“e se LUI
mi avesse risposto
NO?”*

per studenti lavoratori, ma non ne trovai di interessanti (e accessibili) quanto era il desiderio di iscrivermi alla facoltà di Architettura. Passarono gli anni, comperai una grande casa nel bosco dove vivo tuttora con mia moglie; la situazione economica migliorò e, poco più di un anno fa, scoprii per caso che lo IUSVE avrebbe aperto un corso per studenti lavoratori. La decisione, ovviamente, non spettava solo a me. Ne parlai con mia moglie che, vedendo la luce nei miei occhi, mi spinse a **cultivare questo sogno**. Partecipammo assieme all'open-day, e due giorni dopo



C: Per ora sta funzionando, anche se la stanchezza aumenta settimana dopo settimana.

D: Ora che i fine settimana sono impegnato nello studio, quando finirò la ristrutturazione di casa?

R: Considerando che i lavori più importanti sono fatti, la casa è confortevole, e mia moglie non si lamenta delle impalcature fuori casa (santa donna!), penso che le finiture possano aspettare.

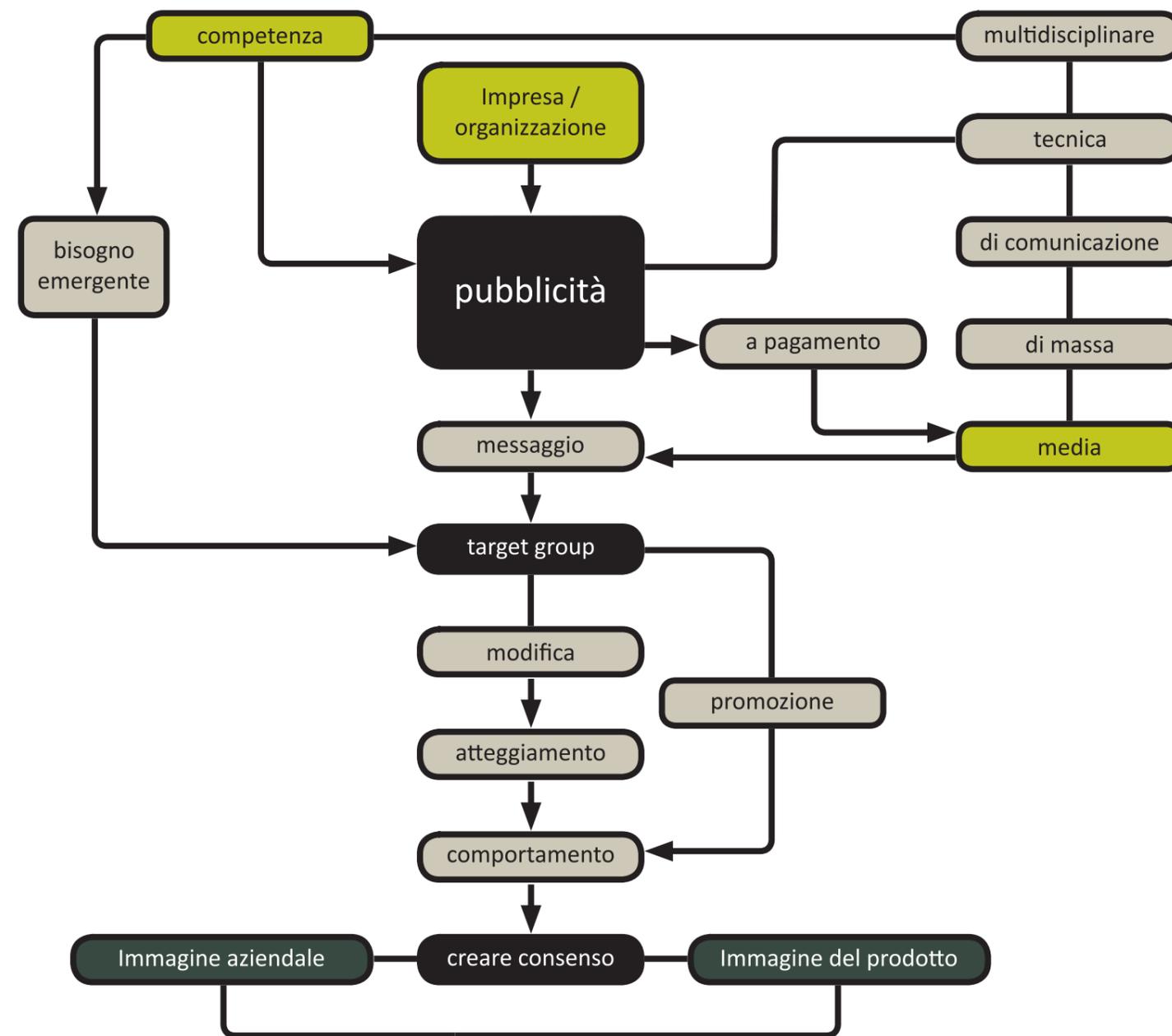
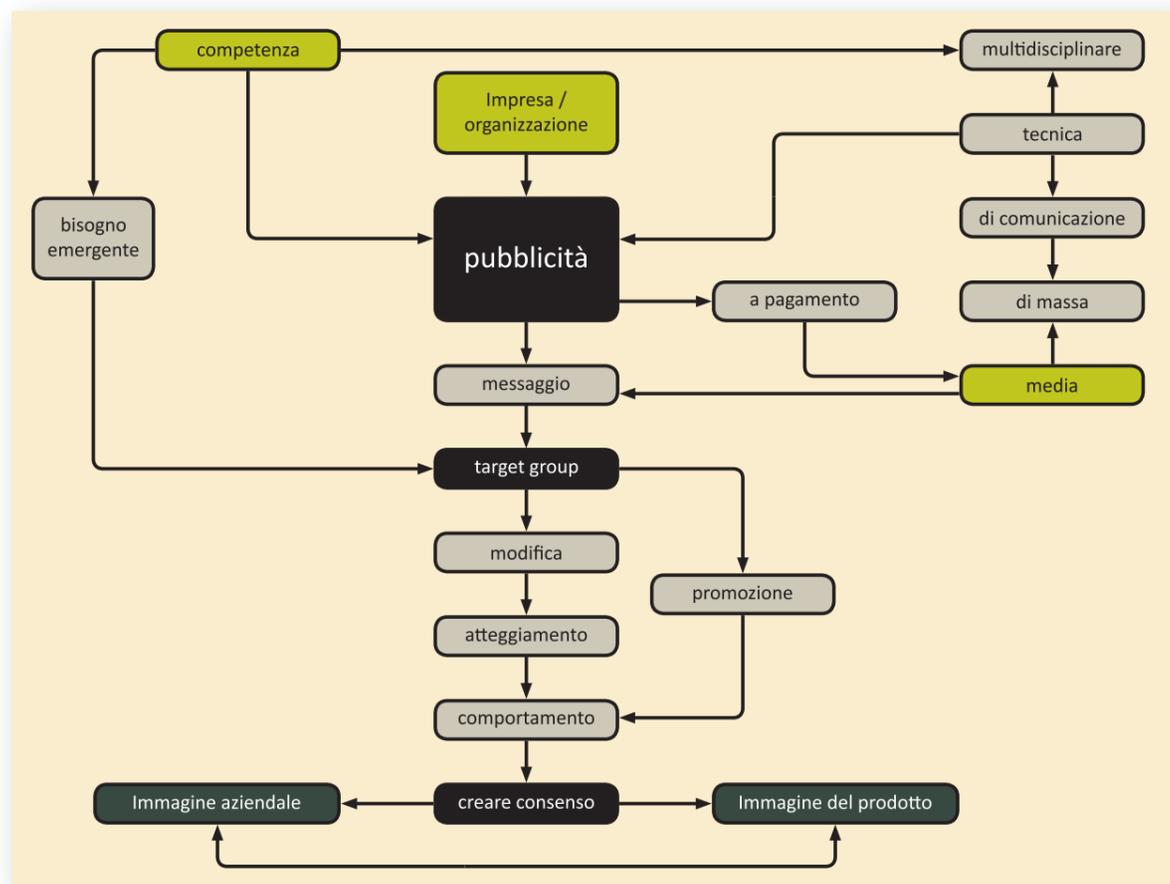
D: Come concilierò lo studio e il lavoro con l'arrivo a breve di due bambini adottivi?

R: Qui la decisione sarà più facile, in quanto dovrei confrontare valori che non possono essere messi in competizione: per ora mi impegno a fondo negli studi, poi, quando arriveranno, so già che avranno la precedenza su tutto, studio compreso.

C: Probabilmente non riuscirò a sostenere tutti gli esami nei tempi prestabiliti, qualcuno rimarrà indietro, ma penso che la presenza di due figli in famiglia possa compensare ampiamente l'eventuale perdita di un anno di studi.

la pubblicità è una forma di comunicazione

argomentativa di massa, funzionale a un progetto più vasto e in cui l'uso del canale presuppone un pagamento.



dov'è il senso di tutto questo?

dove e come trovare un senso, ammesso che ci sia.

Cos'è per te una vita personale - professionale - di studio con senso?

Una **vita personale** ha senso quando i valori e le credenze su cui si basa portano positività a sé stessi e agli altri... A sé stessi, per coltivare l'auto-stima e creare un'identità in grado di affrontare le sfide e i compiti della vita quotidiana nella libertà di scelte consapevoli; agli altri perché senza l'altro la mia vita è nulla, l'altro mi completa, è tutto ciò che è oltre a me, è il mondo intero. A partire da mia moglie, la mia famiglia, i miei amici e colleghi, per arrivare alla persona che attraversa la strada o che vive nell'altro emisfero. Ogni mio gesto potrebbe influire sulla vita di tutti gli altri esseri umani, e questo gesto non dovrebbe essere negativo per loro, in nessun modo. La mia vita è breve, quella dell'altro è, nel suo continuo succedersi, eterna.

“nel rispetto dei propri principi etici o valori”

Per quanto riguarda l'aspetto **professionale**, penso che i valori principali che ne creano il senso siano l'etica, la dignità, l'onestà e la soddisfazione personale. L'etica per stabilire i limiti da non oltrepassare, la dignità per svolgere bene anche i ruoli meno prestigiosi o motivanti, l'onestà per lavorare a qualunque livello socio-economico senza permettere che le circostanze rendano l'uomo “ladro”, e infine la soddisfazione per realizzare qualcosa di buono per la società.

Lo **studio**, infine: ora che affronto questa sfida di studiare e lavorare assieme, capisco quanto

sia importante trovare il vero senso nella formazione personale. Non più come da adolescente, quando lo studio era una forzatura, in molti casi senza un reale e libero desiderio. Il senso lo trovo in quell'insieme di valori che mi portano ad assumere un atteggiamento “predatorio” verso le conoscenze e le competenze degli insegnanti (e dei colleghi) con il fine di ottenere il massimo beneficio. Sono valori di serietà ed efficienza, la capacità di far fruttare al massimo ogni singolo minuto dedicato allo studio, assieme al rispetto per la mia famiglia che mi permette di dedicare del tempo a questo ambizioso progetto.

Quali sono per te le modalità di esperienza - attività - lavoro con senso?

Un'**esperienza** ha senso quando, nel rispetto dei propri principi etici e valori, porta un beneficio a me e/o ad altri.

Allo stesso modo, un'**attività** o un **lavoro** acquisiscono un senso se, nel loro intero ciclo, non portano danni ad alcunché, e, se possibile, rendono dei benefici alla collettività.

Quali sono per te i valori che hanno senso e danno senso al vivere?

Guardando al mio passato e ai miei comportamenti, posso definire come **valori** importanti la giustizia, la lealtà, la fedeltà, l'amore per mia moglie, la gioia per essere “sano e di robusta costituzione”, la solidarietà, la conservazione del nostro pianeta (con, ad esempio, la salvaguardia di ogni minima zona verde che qualcuno minacciasse per avidità o egoismo), la consapevolezza che ciò che faccio non danneggia chi mi succederà o chi già vive -assieme a me- su questo piccolo pianeta, la capacità di smettere di lavorare -ogni giorno, entro una certa ora- per non togliere tempo prezioso che voglio dedicare alla mia famiglia.

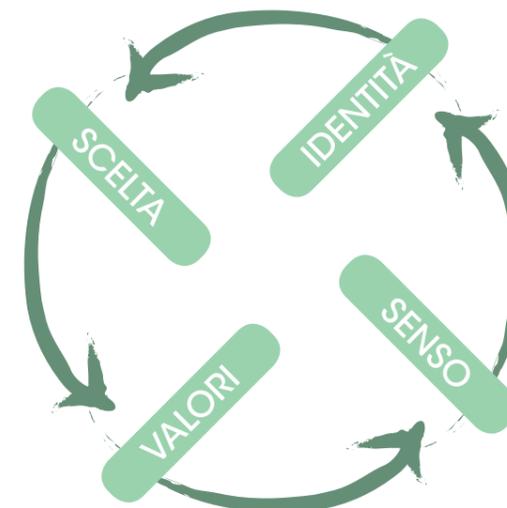
- 12

Quali sono i pensieri e le emozioni che ti accompagnano quando agisci - fai esperienze - lavori con senso, e quando non trovi senso?

Le emozioni che provo quando vivo, agisco o lavoro **con senso** sono: la pace interiore; la felicità; la soddisfazione; la sensazione di essere, nel mio piccolo, importante; la paura che tutto possa svanire in un attimo.

Al contrario, quando **non trovo senso** in ciò che faccio, o in come vivo, provo rabbia per la

perdita di tempo e di occasioni, provo paura che tutto possa rimanere così, immutato, e sento anche un po' d'invidia nei confronti di chi il senso lo sta trovando. Perciò, pur senza guardarmi allo specchio tutte le mattine e chiedermi se abbia senso tutto ciò, certi giorni anch'io mi fermo a riflettere (cosa che in auto, nei lunghi viaggi casa-università, riesce bene), e cerco il modo di cambiare, almeno in parte, quel che non mi rende “sensato”.



13 -

L'EDITORIALE - PARTE QUARTA

il senso di essere un professionista e una persona

Secondo il modello olistico costruttivista-ecologico-relazionale, la competenza si forma anche nella, e grazie alla, vita personale. Ma se parliamo di **vita personale**, non possiamo trascurare tutte le scelte che portano una persona a scegliere una professione.

Ogni scelta che noi facciamo, non è svincolata dalla nostra identità ma, al contrario, scelte e identità si formano e si autoregolano assieme.

Ogni scelta, ogni identità, si forma e si plasma sui nostri **valori (obiettivi, pensieri, emozioni)** che sono per noi importanti. E sono questi valori che danno senso a ciò che

facciamo, professione compresa. Il cerchio si chiude così con il senso che mettiamo, o che troviamo, nello studio, come nel lavoro o nella vita privata. Molto spesso non è facile trovare senso nelle cose, o riconoscere i propri valori, le proprie emozioni. Un aiuto per arrivare ad un buon risultato è l'**analisi delle emozioni** che proviamo in diverse situazioni, di quando e perché le proviamo, dei fattori che ci inducono a comportarci in un determinato modo, e di quali valori utilizziamo per decidere se e come apporre dei cambiamenti a quella situazione. Vediamone due esempi nelle pagine seguenti.

la gioia

felicità, appagamento, contentezza, godimento...

Evento: ritornando dal lavoro, la sera, a circa 3 km da casa, la strada si immerge nel bosco del Montello, che la avvolge fino, ed oltre, la mia casa;

Temporalità: ogni giorno, questo immergermi nel verde dopo una giornata di lavoro, mi dona uno stato di gioia e serenità assoluti;

Fattori relazionali: riguardano la relazione con mia moglie, la relazione con la natura, la relazione con i nostri animali domestici e con quelli selvatici che spesso si vedono lungo la strada, come scoiattoli, daini, poiane, civette;

Fattori cognitivi: l'ambiente è fondamentale per la nostra vita, e mi dona pace;

Fattori valoriali: l'importanza della tutela del bosco in cui abito, protetto anche dall'Unione Europea, è un valore molto importante per me, così come lo è la mia famiglia, che quel posto lo abita e lo vive;

Fattori progettuali: il progetto primario è quello di mantenere la mia famiglia in un luogo protetto e sicuro (il bosco crea una specie di filtro buono dal resto del mondo), abbastanza isolato dall'inquinamento (rumori, smog);

Cambiamenti: vivere in questo contesto mi ha portato a dare sempre più importanza ai valori sopra descritti; con gli anni sono anche aumentate le relazioni con gli abitanti della zona, siamo entrati a far parte di una comunità molto solidale, quasi sullo stile di una vecchia società agropastorale. L'amicizia acquisisce più valore, la disponibilità e la solidarietà fra vicini diventa fondamentale. Con alcuni vicini, inoltre, abbiamo creato un gruppo di lavoro per la tutela della natura e del bosco.

- 14

la sofferenza

dannazione, dolore, infelicità, angoscia, tormento...

Evento: non mi piace più il lavoro che faccio, e in alcune situazioni particolari, la sofferenza è davvero alta. Sono quelle situazioni in cui vorrei esprimere creatività in un lavoro (R&D e Grafico) che oramai mi sta stretto. Ultimamente la sofferenza si trasforma spesso in frustrazione;

Temporalità: quasi ogni giorno, da qualche anno, e sempre più frequentemente;

Fattori relazionali: riguardano la relazione con i miei titolari, in quanto pretendono che io copra ruoli non di mia pertinenza (ufficio acquisti, post-vendita) non consentendomi di occuparmi del mio lavoro primario con la dovuta serenità (R&D) e della mia seconda occupazione in azienda come Grafico; inoltre sono spesso privato della libertà progettuale, a causa della presenza di un famoso architetto milanese in qualità di Art Director che, purtroppo, in tema di grafica e sviluppo prodotti, non ha, o non vuole mostrare, delle competenze sufficienti;

Fattori cognitivi: io conosco le mie capacità e competenze: quando decido di contestare o criticare una decisione del titolare o dell'Art Director, lo faccio con cognizione di causa, ma le mie idee (creative o analitiche) non sono quasi mai valutate (né positivamente, né negativamente);

Fattori valoriali: valorizzare i dipendenti sarebbe per me un ottimo sistema per far crescere le persone e le aziende, ma questo, qui, non succede;

Fattori progettuali: l'obiettivo del mio lavoro richiederebbe meno creatività di quanto potrei fare, ma allo stato attuale non mi viene richiesto nemmeno quel minimo;

15 -

Cambiamenti: la trasformazione della sofferenza in frustrazione è aumentata nell'ultimo anno. L'iscrizione all'università mi ha reso ogni settimana un poco più competente, e mi ha reso sempre più consapevole degli errori che molto spesso vengono commessi a livello manageriale, aumentando così la mia frustrazione. Credo quindi che la ricerca di un nuovo lavoro sia la decisione corretta, anche se mi trovo in una condizione che è troppo per il lavoro che faccio ora, e troppo poco per il nuovo lavoro di grafico. Dovrò aspettare un po'.



il senso delle tecnologie

per la cura di sé e per vedere il mondo

Quali sono per te oggi le tecnologie del dominio?

Le attuali tecnologie del dominio si concentrano, in base alle mie esperienze e competenze, nel **potere economico globale** (multinazionali, petrolieri, banche); sono diversi decenni ormai che il potere economico, divenuto globale, riesce a governare il mondo industrializzato e non. A partire dalla crisi petrolifera del 1973 -in cui un relativamente piccolo gruppo di persone bloccò la distribuzione del petrolio agendo prevalentemente sull'aspetto monetario- passando per la bolla economica della new economy del 2000 -che palesò quanta poca attinenza ci fosse tra

*“per ricercare
quel senso della
nostra esistenza”*

le realtà aziendali e le loro virtuali valutazioni economiche in borsa- per arrivare infine alla crisi economica mondiale cominciata nel 2007 con i mutui Subprime americani -che hanno minato un valore fondamentale come la casa di proprietà- possiamo notare un notevole aumento sia nella portata geografica, sia nella permanenza temporale di ogni singola crisi.

E se fino a pochi anni fa si poteva pensare che il potere economico, per quanto imponente, fosse slegato da quello politico, negli ultimi mesi questa credenza è stata smentita. Proprio qui in Europa abbiamo visto come la cosiddetta Troika abbia fortemente condizionato il rinnovo di alcuni governi nazionali, come nel caso di Grecia, Spagna e, forse, anche dell'Italia. Pertanto, non è più possibile pensare a dei governi nazionali

svincolati da interessi economici sovranazionali. La globalizzazione non toccherà più solo gli aspetti consumistici della nostra vita, ma entrerà nelle nostre vite private, intaccherà sempre più i nostri valori, esattamente come sta facendo con le politiche nazionali oggi, e locali domani. Dal Macro al Micro.

Quali sono per te oggi le tecnologie del sé?

Proprio per quanto analizzato sopra, considero fondamentali quelle tecnologie del sé che Foucault ritiene utili perché gli individui si riconoscano come soggetti: la consapevolezza di “essere presenti ed attivi all'interno di un sistema di relazione e di rapporti con gli altri e la realtà”. Io ritengo che sarà fondamentale un ritorno, almeno in parte, ad una **società arcaica, agropastorale**, dove la solidarietà e i rapporti umani siano più forti di qualunque logica economica. E questo è quanto sto cercando di fare anch'io, nel mio piccolo, non solo per dare una speranza a me e alla mia famiglia, ma anche per ricercare quel senso della nostra esistenza che, nell'ultimo secolo, sembra essersi perso in favore di altre “tecnologie” - digitali - che, se da un lato ci permettono di raggiungere chiunque ed ovunque nel mondo, dall'altro, mi sembra, ci stanno imprigionando in un mondo virtuale dove il contatto fisico, verbale e visivo, ha perso importanza.

- 16

a cosa servono tante competenze?

capire per cambiare il mondo

Con tutto questo indagare sulla nascita e lo sviluppo delle competenze personali e professionali, capiamo bene che, come ci conferma il modello olistico, tutto ciò che fa parte della nostra vita entra nel processo di formazione. Proviamo a capire come il percorso possa essere visto al contrario, ovvero: tutte queste competenze che mi appartengono, come e quando posso sfruttarle? solo per la professionale? solo per la vita privata? Ma allora, che senso avrebbe tutto ciò?

La risposta è nel senso che ci mettiamo, ovvero, il senso che diamo alla nostra vita. Può essere volto all'interno del proprio essere, della propria singola vita, o può avere una visione più ampia, utopica, come ad esempio voler **“cambiare il mondo”**.

V. Frankl sosteneva che alla formazione dell'identità (e quindi anche di scelte, valori e senso) individuale partecipano tre categorie di valori: i valori di creazione, di esperienza e di atteggiamento. Luhmann, dal canto suo, sottolineava l'importanza che ogni persona riveste nella composizione e costruzione di un sistema sociale, specie quando sostiene che “la totalità [di un sistema] andava pensata due volte: come unità e come insieme delle parti. Si poteva quindi dire che il tutto è l'insieme delle parti oppure che è più della semplice somma delle parti”. Se dunque un sistema è più della somma delle sue parti, e se le singole parti portano con sé le tre tipologie di valori individuate da Frankl, è possibile che il sistema possa essere a sua volta influenzato dalle parti che lo compongono.

Ogni occasione in cui una persona effettua delle scelte basate su valori propri (e non semplicemente mutuati dall'ambiente che lo circonda), è destinata ad innescare una **potenziale differenziazione interna al sistema**, nonché un cambiamento proporzionale alla

quantità di coraggio dimostrato.

Nella vita professionale, come anche in quella personale, ogni singola persona contribuisce in misura diversa alla costruzione e all'evoluzione del sistema. Quando i valori individuali confliggono con quelli del sistema per cui il professionista lavora, per esempio, all'individuo si impone una scelta: accettare i valori imposti ed adeguarvisi oppure abbandonare il sistema, o, ancora, trovare il **coraggio di modificare** dall'interno i valori che egli non condivide e influenzare il sistema verso la strada del cambiamento.

Nel caso di un professionista della comunicazione, le **competenze** per un'analisi puntuale del sistema in cui opera appaiono fondamentali per comprenderne i valori e per poter effettuare delle scelte. Un professionista, ad esempio, i cui valori siano fortemente legati all'ecosostenibilità (ambiente, animali, energia pulita, etc.) potrà facilmente identificarsi e collaborare con un'azienda che nella propria *mission* pone ai primi posti questi valori e potrà scegliere di non lavorare con quelle aziende il cui operato non ritenga etico; o, ancora, potrà decidere di lavorare comunque con quest'ultime, prospettando loro i vantaggi a cui potrebbero andare incontro in seguito ad un cambiamento della propria *vision* (per es., nel caso di prodotti *cruelty-free*, la possibilità di raggiungere la frangia di compratori animalisti o che abbiano almeno un animale domestico in famiglia). Questa terza possibilità è decisamente la più impervia e, proprio per questo, i professionisti che la intraprendono sono in minoranza. Il senso che il professionista dà al proprio lavoro e, più estesamente, alla propria vita, può venire in una qualche misura anche da scelte etiche di questo tipo, avviando un processo di cambiamento utile a dare più senso alla propria vita professionale.

17 -

Angela*: psicologa, psicoterapeuta

la professione d'aiuto come rimedio ad un'eredità antica.

D. Cara Angela, parliamo di te e del tuo lavoro di psicoterapeuta: quali competenze servono, e come si possono acquisire?

R. Le competenze di uno psicoterapeuta che lavori con persone sofferenti di gravi disturbi psichici sono davvero molteplici... Un tempo i modelli clinici di intervento si duellavano la palma di miglior trattamento, posizione che - nonostante la ricerca scientifica continua giustamente ad interrogarsi sulle evidenze scientifiche dei protocolli trattamentali - sta fortunatamente sempre più cedendo il passo all'identificazione di quelli che potrebbero essere definiti gli 'ingredienti attivi' della psicoterapia, ossia gli elementi che, a prescindere dai modelli e dalle tecniche adottati, sembrano intervenire con efficacia nel processo di cura... Alcuni di questi elementi, spesso trasversali a più modelli, hanno di fatto a che vedere con specifiche competenze dello psicoterapeuta difficilmente apprendibili dallo studio dei manuali, ma che hanno piuttosto a che vedere con lo **sviluppo etico e maturativo** del clinico che si cimenta in una relazione di aiuto che vorrebbe essere efficace.

D. Mi sembra di capire che oltre alla formazione formale ci sia dell'altro: ma qual è la competenza più importante per uno psicologo?

R. La competenza riconosciuta come più utile con praticamente quasi tutti i pazienti, ed in particolare nella terapia di persone con condizioni cliniche molto severe, quali ad esempio il disturbo borderline di personalità che è caratterizzato da alti tassi di impulsività e da condotte autolesive, sembra essere, anche dai dati di ricerca, la **capacità empatica del terapeuta**. L'empatia è a mio avviso un termine abusato, che ogni specializzato in psicoterapia, anche di scarse competenze, dà per scontato di possedere all'interno della propria 'scatola degli attrezzi'. Questo aspetto è assai curioso perché se l'empatia si potesse apprendere come si apprende la tecnica, ad esempio, di esposizione graduale o del genogramma familiare, molti pazienti starebbero probabilmente meglio ed in tempi più veloci. Il fatto poi che questo non sia un tema di frequente dibattito sia nell'iter universitario, sia nelle scuole di

specializzazione, sia fra clinici, la dice lunga sul livello professionale medio degli istituti responsabili della formazione e dei terapeuti che ne escono. Io ritengo che l'empatia abbia a che vedere non tanto con ciò che il terapeuta sa fare ma con ciò che il terapeuta è. Penso anche che l'empatia sia l'unica 'azione/non azione terapeutica' di cui il clinico non possa liberarsi, spesso suo malgrado, anche una volta conclusa la giornata lavorativa. Questo si deve al fatto che l'empatia ha a che fare con la attitudine mentale del clinico, con la sua **visione del mondo e delle relazioni** e con il significato che attribuisce al suo mandato di operare con gli altri. In altre parole, anche la più approfondita conoscenza teorica delle modalità di approccio al paziente a nulla vale se non ha come fondamento alcune qualità di base della mente del terapeuta, come il 'decentramento', la 'compassion', l'accettazione non giudicante e la rinuncia alle aspettative. Anche senza conoscere la materia, si può facilmente intuire come il diverso grado di sviluppo di questa qualità sia in parte legato a fattori di apprendimento, come la storia di vita del terapeuta, in parte a fattori genetici (personalità), e ancora in parte al tipo di sistema motivazionale che prevalentemente la persona utilizza (per esempio, il sistema cooperativo in psicoterapia funziona molto meglio di quello competitivo-agonistico). A questo si aggiungano gli aspetti valoriali che spesso sostengono molti dei comportamenti prosociali.

D. Dunque, l'empatia non si impara a scuola, bensì nella vita personale. Ci vuoi raccontare come ci sei riuscita?

R. Beh, ripercorrere la nascita e l'evoluzione di una competenza che, almeno a mio avviso, si lega ad una tale multifattorialità, mi sembra un'operazione di autoanalisi davvero molto faticosa. Posso solo ipotizzarne le tappe principali, che si compongono di caratteristiche personali e di esperienze. Provo a riassumerle in estrema sintesi:

1. L'età dei miei genitori.

Io sono figlia di genitori anziani. In questa condizione c'è qualcosa che ti fa intuire precocemen-

- 18

tanta formazione, tante docenze

ma l'empatia non si impara dai libri.

Laureata in Psicologia a [redacted] con una tesi in psicologia dell'età evolutiva. Psicoterapeuta, Specializzata in Psicoterapie Psicodinamiche della [redacted]. Specializzata in Psicodiagnostica differenziale e Riabilitazione Psicologica, con un Master biennale di specializzazione presso il [redacted]. Ha completato il secondo anno del Master di specializzazione in [redacted], presso [redacted]. Sta attualmente conseguendo il diploma di istruttore di [redacted]. Dal 2000 è formatore [redacted] con diploma internazionale di formatore [redacted]. Ha raggiunto il livello avanzato di terapeuta [redacted].

Attualmente è Psicologa Dirigente presso il [redacted] della U.L.S.S. [redacted] di [redacted], con i seguenti compiti: [redacted].

Attività clinica: [redacted].

Responsabile funzionale in materia di [redacted] in ambito Territoriale [redacted].

Membro del Direttivo [redacted] della Regione [redacted], dal 2012 è anche Docente di [redacted] presso la Scuola di specializzazione di [redacted] (Presidente [redacted]) e presso la Scuola di specializzazione di [redacted], Presidente [redacted].

Svolge attività di formazione, supervisione e consulenza su progetti formativi sul [redacted] e su protocolli terapeutici [redacted], con particolare riferimento al trattamento [redacted].

Ha partecipato come relatore e moderatore a numerosi congressi nell'ambito delle [redacted]; è curatore di manuali sul [redacted] e ha collaborato alla stesura del manuale "[redacted]", 2009, [redacted] Editore.

*nome di fantasia per motivi di privacy

te che prima o poi vi sarà un'inversione dei ruoli, anche se da bambino percepisci solo un certo senso di tenerezza e di protezione verso almeno uno di loro. È come uscire subito da una condizione infantile di egocentrismo emotivo e percepire intuitivamente elementi meno ovvi, come la

fragilità che si cela dietro alla sicurezza che le tue figure di riferimento cercano di trasmetterti.

2. La storia del brutto anatroccolo.

Poi c'è la storia del brutto anatroccolo, una brutta storia che per fortuna finisce bene! Da piccola

“empatia è un termine abusato”

avevo delle tali crisi di pianto quando il piccolo affrontava da solo l'inverno nel laghetto gelato, che i miei genitori mi dovettero requisire il mangiadischi!!! Credo si legasse al fatto di essere stata una bambina poco 'vista' da mia madre, insomma, ero decisamente poco presente nella sua testa, lei era un po' più concentrata sui maschi di casa, mio padre e mio fratello, ed io ero una sorta di 'figlia di un dio minore'... altre figure, fra cui mio padre e la mia madrina, hanno invece saputo amarmi di un amore che dava sicurezza, riconoscimento e senso di essere davvero stupenda ed importante per qualcuno... Come dire: la vita mi ha dato l'opportunità di sperimentare almeno due modi diversi di stare in relazione, cosa che mi ha fornito una conoscenza precoce della profonda differenza che c'è fra uno sguardo accogliente, che ti trasmette valore, ed uno sguardo che ti vede meno, perché è solo parzialmente concentrato su di te e che, proprio per questo, in te non vedrà tanto ciò che sei e provi quanto piuttosto l'idea che l'altro di te si è costruito. Puoi capire come questa esperienza diretta, su quanto riconoscimento o meno possa passare anche solo attraverso uno sguardo, mi sia stata fondamentale nello sviluppare una particolare sensibilità ai messaggi che, come terapeuta, posso trasmettere ai miei pazienti. Insomma, all'interno di quello che in psicologia evoluzionistica chiameremmo un attaccamento insicuro ho imparato precoce-

“i miei genitori mi dovettero requisire il mangiadischi!”

mente ad indagare lo stato emotivo e le emozioni di mia madre, prima ancora delle mie, per potermi muovere nel mondo.

3. Zorro

Quando avevo 3 anni ci siamo trasferiti in una casa più grande. È stato un evento fortunatissimo, perché la nostra dirimpettaia era una persona meravigliosa, mi ha amata e ancora mi ama teneramente e, non bastasse, aveva un enorme cane di nome Zorro. Zorro è stato il mio primo amico e per certo, ad oggi, rimane il migliore che abbia mai avuto. Gli dormivo in grembo, giocavamo a nascondino, cucinavo per lui delle cose vomitevoli che lui inspiegabilmente mangiava con gusto, e per anni siamo stati inseparabili. Devo a Zorro innumerevoli cose, per quanto riguarda il mio

lavoro attuale, sicuramente gli devo la capacità di comunicare attraverso i gesti e il tono di voce, di credere poco nel potere delle parole, di fidarmi dell'altro basandomi su sensazioni viscerali. Il contatto con gli animali potenzia fortissimamente l'empatia, anche perché la differenza di specie richiede un continuo esercizio di costruzione di ipotesi sulle intenzioni e le emozioni dell'altro, insomma è una sorta di continuo esercizio di decentramento.

4. Il mio primo lavoro da psicologa.

Salto a piè pari tutta l'adolescenza e la prima età adulta. Dopo la laurea in psicologia, vengo assunta all'X.X.X.X. di Xxxxxxx per lavorare con anziani della 4 età, principalmente affetti da Alzheimer o da demenza multi-infartuale. Anche in questo caso, l'empatia era un requisito indispensabile per trascorrere molte ore accanto a persone tanto compromesse, per intuirne gli stati interni e la storia di vita che non avevano più parole per raccontare, e per predisporre dei progetti che ne migliorassero le qualità di vita.

5. Il lavoro con i primi malati di AIDS e le prime morti.

C'era tanta paura a quel tempo e tanta ignoranza sulle modalità di contagio, per cui si lavorava con la paura come cattiva compagna. Lavoravo come psicologa volontaria per l'associazione 'Xxxxxxx' che ho contribuito a fondare. Cosa vuol dire per una persona di 26 anni confrontarsi con le prime morti, anche di pazienti che ti sono coetanei! L'empatia si rinforza su un tema, quello della morte, che a quell'età tutto in te tenderebbe a rifiutare. Vedi la paura negli occhi di un tuo paziente e non sai cosa dirgli, anche perché tu una vita davanti senti invece di averla.

6. Le scuole 'centrate sulla prestazione'.

La specializzazione in psicoterapia ed i successivi master, compresi quelli psicodinamici, mi hanno preparata al trattamento del sintomo piuttosto che della persona, alla gestione del setting, piuttosto che della relazione. In questi corsi specialistici, nessuno, ad esempio, mi ha aiutata a riflettere sul fatto che un individuo che accede per la prima volta ad un servizio andrebbe accolto con la stessa attenzione e cortesia che si riserva ad un ospite che viene in visita nella nostra casa. Nessuno spiega che i primi passi di una relazione terapeutica hanno a che fare con una serie di rituali sociali che è poi opportuno rinnovare ad ogni incontro successivo con quasi tutti i pazienti. Si tratta di 'convenevoli' che aiutano a far sentire l'altro atteso ed all'interno di una relazione accogliente. L'atteggiamento empatico ha l'occasione di rivelarsi proprio in questo tipo di rituali, se non altro in quel semplice formato che chiamo-

- 20

rei di 'buona educazione' che dovrebbe spingere noi terapeuti della relazione a mettere l'altro a proprio agio, intuendo la difficoltà che il nostro paziente prova nell'accedere ad una relazione in cui i rapporti di potere sono necessariamente sbilanciati, fra chi dovrebbe essere 'sano' e curare e chi porta una storia di disagio molto stigmatizzata socialmente, come è la tossicodipendenza. In tal senso, devo dire che i miei veri maestri sono stati i pazienti che mi hanno insegnato, con infinita tolleranza e pazienza verso i miei errori, ad 'uscire da me stessa' e a sintonizzarmi con il loro mondo ed i loro occhi. Ho dovuto attendere molti anni per incontrare mentori illuminati, provenienti da formazioni molto diverse fra loro, come la psicologia evoluzionista o il modello rogersiano, per cominciare a discutere davvero di relazione con l'altro. Sarà stato un caso, ma tutti loro provenivano dalla traumatologia. Anche questi grandi professionisti, che prima di ogni altra cosa definirei 'grandi persone', sono stati i miei maestri. E così ora posso parlarti del punto successivo, che riguarda i miei pazienti, i veri attori di tutta questa storia.

7. I pazienti.

Sono tantissimi, infiniti, una popolazione variegata, sempre diversi l'uno dall'altro anche quando raccontano disagi simili e storie di malattia sovrapponibili. Per 5 anni, quando avevo più energie di oggi, ho scelto di lavorare con la categoria più difficile che c'era nel mio servizio, i tossicodipendenti borderline; poi ho dovuto defilarmi un po', ho dovuto 'scalare' il numero, per l'eccesso di stress e di sovraccarico che il provare a curarli comportava. Queste persone ti mettono a dura prova per tanti motivi, primi fra tutti l'impulsività e l'imprevedibilità che li mettono frequentemente a rischio di vita. Sono i pazienti per i quali rischi un avviso di garanzia. E, ancora peggio, sono i pazienti che più di tutti ti mettono a nudo, perché con loro ogni tua sovrastruttura naufraga ed ogni tuo atteggiamento non autentico viene scoperto e restituito alla tua attenzione senza troppa indulgenza. Come racconta Liotti, un grande esperto della materia, i borderline sono dei grandi ustionati psichici, sono persone 'senza pelle', con confini psichici molto sfumati e, proprio per questo, sono capaci di 'entrarti nella testa' e di cogliere con una precisione a dir poco spietata ciò che sei veramente, nelle tue qualità profonde e nelle tue ipocrisie.

Ho investito parecchio tempo libero, soldi ed energie nell'approfondire la materia, frequentando corsi e studiando su manuali che sarebbero stati tradotti diversi anni dopo. Alla fine, quando penso a quegli anni e, soprattutto, a quei pazienti, non sono del tutto certa di averli curati bene... Per certo posso dire che sono stata

21 -

meglio io perché questa esperienza mi ha aiutata a rendermi chiaramente conto di ciò che ero. Che c'entra tutto questo con l'empatia. Non sono sicura di saperlo! Però so che l'empatia è stata, ed è, un elemento indispensabile per tollerare le aggressioni verbali dei pazienti, i loro bruschi cambiamenti emotivi e di prospettiva, così che, nel giro di pochi minuti, puoi sentirti giurare eterna riconoscenza perché li hai salvati dall'inferno e subito dopo sentirti attribuire le peggiori nefandezze ed essere etichettato come il peggiore terapeuta della terra. Oppure... Oppure ci sono persone come... Angelo* <A, chiamiamo lo così, che era stato messo alla porta più o meno dalla maggior parte dei suoi curanti. Angelo incarnava perfettamente la storia della rana e dello scorpione che piace tanto a noi terapeuti e che so che tu conosci. Allora, il paziente mi fu inviato da uno degli psichiatri del mio servizio; all'inizio sembrava un trattamento non più difficile degli altri... dopo pochi mesi di lavoro insieme, però, nonostante ci fosse una discreta alleanza terapeutica, Angelo aveva iniziato ad assumere con me un atteggiamento sempre più sprezzante. Spesso, in realtà, rasentava l'insulto. Un bel giorno, un giorno come gli altri, senza che fossero accaduti eventi particolari, Angelo inizia la seduta con un sorriso sornione... comincia a raccontarmi, con una gustosità che faceva poco per camuffare, dei sogni erotici ricorrenti che aveva iniziato a fare su di me. Li descriveva in modo dettagliato ed erano tutti sadomasochistici. In quel momento mi sono sentita malissimo, non sapevo proprio come o cosa rispondere... Come non bastasse, il mio viso era avvampato, scottava di brutto, sentivo le orecchie incandescenti e riuscivo solo a dirmi che dovevo subito scacciare tutto quel rossore... riuscivo solo a guardare il piano della scrivania, il naso basso, piena di vergogna come se mi stesse raccontando qualcosa che avevo fatto per davve-

“i miei pazienti sono i veri attori di tutta questa storia”

ro o su cui quantomeno avevo fantasticato! E se poi osavo alzare gli occhi per affrontare la situazione, leggevo in lui un'espressione di vittoria e un tale compiacimento che mi ributtava subito lo sguardo verso il basso. Da quel momento è iniziato un periodo in cui, il giorno delle sedute, stavo malissimo, almeno un'ora prima di incon-

trarlo, avevo dei violenti attacchi di nausea. In fondo era una violenza che si perpetrava ogni settimana e a cui io non sapevo come sottrarmi. I colleghi mi sono stati vicini il giusto, chi mi consigliava di redarguire pesantemente il paziente, chi di aspettare, ma tutti mi dicevano di tener duro. Io pensavo invece che nessuno mi capisse per davvero. Insomma non sapevo proprio più cosa fosse giusto fare, anche perché, non dandogli dei limiti mi sentivo quasi di autorizzare la cosa, (nella migliore tradizione della colpa femminile!), ma al tempo stesso sentivo anche che la cosa non era tutta lì, che c'era dell'altro che non sapevo dove cercare..Poi, un giorno, anche grazie all'aver portato il caso in supervisione, ho capito. Ho dovuto fare uno sforzo enorme per cambiare prospettiva, per vedere in Angelo una persona diversa dall'aggressore che mi stuprava regolarmente ogni martedì alle ore 16:00. Ho dovuto recuperare in memoria l'informazione che Angelo era una persona sofferente, che proprio per quello era lì da me, e poi ho provato, con tanta, tantissima riluttanza, a guardare la relazione con me dalla sua prospettiva. Ho cercato di vedere me stessa con i suoi occhi, e con i suoi occhi ho intuito un mondo spaventoso, da piegare perché pericoloso. Ho intuito rabbia e paura, insieme ad un rancore mai sopito. Ho pensato che era un lupo, sai l'"homo hominis..." e da quel momento, quell'appellativo gli è rimasto addosso. Ho capito allora che il mio paziente stava mettendo in scena la sua storia e le sue aspettative sulle relazioni. Non aveva mai raccontato di avere subito molestie, ma aveva spesso riferito di avere frequentemente sperimentato, sin da bambino, situazioni di grande squalifica, umiliazione e rifiuto. Adesso stava ripagando gli altri della stessa moneta, nella prospettiva che così gli altri avrebbero fatto con lui. Solo che era stato talmente bravo in questo, da provocare negli anni altri rifiuti ed allontanamenti inorriditi da quasi tutti coloro che lo avevano amato o che avevano cercato di prendersi cura di lui, cosa che gli aveva ancor più confermato le sue tesi sull'andamento del mondo.

Insomma, capito finalmente quello che dovevo capire attraverso questo gigantesco sforzo empatico, mi preparo psicologicamente all'appuntamento e, quando lui aspettandomi al varco dell'ennesimo rossore (che effettivamente si era a sua volta regolarmente ripresentato), mi fa notare il mio imbarazzo, io, pronta, questa volta gli rispondo che è vero, e che ha proprio ragione, che io infatti arrossisco perché sono terribilmente in imbarazzo ai suoi racconti. Che non sono solo i dettagli sessuali che lui fornisce a mettermi in difficoltà, anche se da soli basterebbero... che è anche il modo con cui li racconta che, forse sbagliato, ma sento aggressivo... il fatto è che io non

posso non sentire quello che sento, che è di essere messa in angolo, e di vedere ridotto il nostro lavoro al fatto che io sono donna... che questi racconti mi fanno sentire imbarazzata, e allora la mia reazione spontanea è quella di arrossire. Aggiungo che in quel periodo ero stata a disagio prima delle sedute con lui, e che le vivevo con ansia. Che intuivo che una parte di lui stava probabilmente cercando di farsi mandare via, anche da qui, anche da me, come altri avevano già fatto... ma che con altrettanta forza intuivo che invece non dovevo farlo. Angelo a questo punto è crollato, gli occhi lucidi dalle lacrime. Gli ho detto che, se lui non fosse riuscito a trovare un altro modo per raccontarmi come si sentiva e come si era forse troppo spesso sentito nelle relazioni importanti, avrei comunque continuato ad arrossire lì con lui. E che comunque speravo che lui, adesso che mi aveva mostrato tutto questo, avrebbe finalmente smesso di mettermi in angolo e mi avrebbe consentito di provare ad aiutarlo... Racconto questa storia perché, ovviamente, si è conclusa molto bene. In altre storie non sono stata così efficace. Da quel momento in poi comunque la relazione terapeutica è scorsa via, il racconto dei sogni, se poi ne ha fatti, si è sospeso e abbiamo potuto parlare di cose importanti.

Il nostro rapporto si era finalmente spostato da quello che in psicologia chiamiamo sistema agonistico a quello cooperativo. La relazione è gradualmente divenuta gentile e calda, anche se a quel punto era Angelo a vivere diversi stati di imbarazzo con me. Qualche anno dopo, in prossimità della dimissione, Angelo ha voluto ad ogni costo scusarsi per questo episodio, e ha scelto di farlo proprio facendo riferimento a quel lupo che ancora è parte di lui, che oggi si risveglia a tratti ed imperversa, ma che a quel tempo lo dominava costantemente. Nonostante il trattamento si sia concluso da diversi anni, Angelo continua a telefonarmi una volta alla settimana, mi dice come sta e si accerta che io stia bene e non abbia bisogno di niente.

D. La tua intervista, sin qui, è stata molto densa; ti sentiresti di aggiungere ancora qualcosa per concludere?

R. Sì. Lavoro da 15 anni con persone in cui la dipendenza da sostanze è solo una parte di un quadro clinico ben più ampio e, in generale, di una dimensione di vita ben più complessa, che le etichette diagnostiche, da un lato irrinunciabili tenderebbero ad ipersemplicizzare, con il rischio concreto di svuotare, anche nel trattamento, la sofferenza che i pazienti ci portano della sua ricchezza comunicativa e di senso. Le competenze di oggi, le ho maturate continuando a studiare sempre nuovi metodi di cura, inseguendo, a velocità elevata ma mai sufficiente, i cambia-

- 22

23 -

L'EDITORIALE - PARTE SESTA

conferma del modello olistico ecologico

la vita, per intero, crea le nostre competenze

Morin sosteneva che soltanto attraverso la riforma del "pensiero che interconnette" si può rispondere ai problemi globali del nostro tempo; gli uomini dovrebbero imparare a vivere e condividere, a comunicare e ad essere in comunione. L'obiettivo deve essere quello di civilizzare e solidarizzare la Terra, trasformando la specie umana in vera umanità. Queste frasi mi hanno spinto ad intervistare Angela, assieme alla voglia di verificare le tesi dei modelli teorici più recenti sulla formazione delle competenze. L'intervista si è centrata su una di quelle competenze che compare nella tabella di Boyatzis (2000): l'empatia. E il racconto di questa professionista aiuta bene a comprendere perché, nel modello costruttivista delle competenze, venga data tanta importanza al ruolo del soggetto nella "costruzione del mondo", tanto da venire definito ecologista, ovvero avente una visione olistica, relazionale, situazionale (ved. in particolare i punti 1, 2, 3 dell'intervista).

La competenza nasce così dalla capacità del soggetto di risolvere i problemi nella situazione specifica usando le proprie risorse personali in modo originale, autonomo, creativo e responsabile, come nel caso di Angelo che, così come si era presentato, non apparteneva a nessuna lezione universitaria. Queste risorse sono formate dagli elementi delle diverse dimensioni del sé, e dai processi di elaborazione, riflessione, autoregolazione. L'esperienza che ci ha raccontato Angela esemplifica la necessità di mettere in atto tutte queste fasi, e come questo abbia portato un vantaggio al paziente.

L'autoregolazione messa in atto nella formazione dell'empatia, in questo caso di studio, sembra dunque essere quella che Manghi definisce la "struttura che connette" o la "rappresentazione di un sistema di relazioni", o, ancora, la riflessione sulle relazioni e interazioni tra "ordine" e "disordine" che creava l'organizzazione nel tetragramma di Morin.

I punti 4, 5 e 7 confermano in particolare la tesi di Schön secondo cui l'organizzazione -intesa come impresa in generale, ma anche luogo di lavoro- diventa anche occasione e sede di apprendimento, di sviluppo di competenze, di crescita di abilità e di sapere.

menti culturali dell'utenza, che muta le forme ed i motivi del dolore... Insomma, per quanto ti impegni a studiare sei sempre 5 passi indietro. Fondamentale per lo sviluppo delle competenze è stata la mia passione per l'insegnamento, che mi ha costretta a studiare molto perché era ed è davvero molto frequente che io mi trovi ad insegnare a professionisti più colti e con conoscenze ben più approfondite delle mie, almeno sotto al profilo teorico. Da qualche tempo mi piace insegnare a professionisti più giovani delle scuole di psicoterapia. È un'esperienza appassionante, perché li sento come tavole di cera su cui provare ad incidere dei segni che hanno a che fare con il rispetto dell'altro, con una gestione 'illuminata' dei rapporti di forza fra chi ha bisogno di aiuto e chi cura, e così via. Insegno molto anche le

tecniche della psicoterapia, mettendo però i miei studenti all'erta sul fatto che, qualsiasi tecnica, anche quelle ritenute di maggiore efficacia scientifica, sono destinate a fallire o ad essere meno incisive in assenza di alcuni elementi strutturanti, come l'approccio empatico e motivazionale o il garantire una base relazionale sicura, o una mente 'davvero messa al servizio' dell'altro... insomma, è bellissimo! Ho avuto dei bravissimi maestri, alcuni di loro hanno contribuito al mio equilibrio attuale, con altri ho lavorato, imparando da tutti molto.

E c'è ancora tanto da fare, tanto da imparare; ad esempio adesso la mia nuova frontiera è la Mindfulness... ma credo che tu non abbia voglia di ascoltare anche questo!

A

PASSIONE

EVENTI

EMOZIONI PURE

UMORE

STATI D'ANIMO

SENTIMENTI

ATTEGGIAMENTI

GIUDIZI

OPINIONI

RAGIONE